

檔 號：

保存年限：

## 金融監督管理委員會 函

地址：220232新北市板橋區縣民大道2段7號  
18樓

承辦人：王憶菁

電話：(02)89689678

傳真：(02)89691366

受文者：如正副本

發文日期：中華民國111年5月6日

發文字號：金管銀國字第1110271314號

速別：速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：有關配合中央流行疫情指揮中心防疫規定，調整銀行業相關因應措施一案，請轉知各會(社)員機構依說明事項辦理，請查照。

說明：

一、為維護金融機構從業人員職場安全與健康，經滾動檢討銀行業相關因應措施後，請金融機構依下列原則辦理：

(一)金融機構應持續關注疫情發展，迅速採取相對應之防疫措施，提供營業處所工作之員工必要之協助及足夠之防護措施；總管理單位應協助各營業單位調派工作人力，提供充分防疫物資，落實人流管制及相關防疫規定，以保障員工安全。

(二)金融機構提供客戶金融商品及服務，依所訂內部相關業務規範及處理手冊之規定，須以當面、親自臨櫃及即時徵提相關法定文件之方式辦理者，得於符合內部控制之原則下，經內部授權程序後，採行其他替代性之方式辦理(例如採線上傳遞、傳真、電子郵件辦理，事後補徵提合法文件等)，並應建立相關配套措施(如交易覆核與照會機制等)，以確認客戶交易指示之真實性。金融機構所採行替代性之方式，符合上述條件者，不列入金融檢查意見。

(三)有關銀行業得彈性調整分支機構每日營業時間及受理業務種類之措施，依下列程序繼續適用：

1、應經(常)董(理)事會或其授權人員核定後，檢附(常)董(理)事會會議紀錄或核定授權紀錄、調整原因、相關具體時程規劃及客戶權益維護之配套措施等說明文件，向本會申請核准並副知中央銀行。

2、如經核准後，調整情形及相關配套措施，應於銀行業營業場所及網站上公告，俾利客戶知悉，並應於本會銀行局網際網路申報系統申報。

- (四) 銀行業如因分支機構營業時間或作業流程之調整，所導致客訴案件，本會將於公平待客原則評核時予以彈性認定及調整。
- 二、本會110年5月25日金管銀國字第1100271711號、110年5月28日金管銀國字第1100271763號及110年8月4日金管銀國字第1100272425號函，自即日起停止適用。
- 三、另為因應居家照護、居家隔離及自主防疫人數增加，併請儘速研議強化民眾因居家隔離等無法進行交易之金融服務協助措施，於文到10日內具報。

正本：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（代表人呂桔誠先生）（請轉知所屬會員銀行、外銀在台分行、專營信用卡業務機構、專營電子支付機構）、中華民國票券金融商業同業公會（代表人廖美祝女士）、有限責任中華民國信用合作社聯合社（代表人麥勝剛先生）

副本：中央銀行、本會檢查局、銀行局